NHÂN VIÊN THU NGÂN

1. Tiêu chuẩn, nhiệm vụ và kỹ năng công việc:

1.1. Tiêu chuẩn công việc:

- Hình thức ưa nhìn, giọng nói dễ nghe, rõ ràng, không nói lắp nói ngọng, luôn mỉm cười và thể hiện tính lịch thiệp.
- Thể hiện sự tự tin khi giao tiếp với khách hàng
- Nắm rõ quy trình thực hiện công việc
- Làm việc tập trung
- Hiểu rõ các đồ uống, đồ ăn trong menu để tư vấn cho khách hàng
- Tốc độ thời gian tiếp nhận thông tin của khách và thanh toán: 1 phút.

1.2. Nhiệm vụ:

- Tiếp đón khách hàng tại quầy, tiếp nhận order của khách và thông báo nhân viên pha chế hoặc nhân viên bếp làm đồ tùy theo đồ khách gọi.
- Thực hiện thu tiền của khách hàng theo hóa đơn.

1.3. Kỹ năng:

- Biết sử dụng máy tính điện tử, máy in, cách thức thay giấy in. Sử dụng và quản lý tốt hệ thống máy POS và báo cáo tiền mặt khi giao ca.
- Nắm bắt cách thức tính toán trong công việc, nắm rõ quy trình báo quầy pha chế và bếp để ra đồ cho khách.
- Mời khách hàng dùng thêm sản phẩm khác và giới thiệu các chương trình khuyến mại (nếu có), chú ý cập nhật, đồng bộ khi có các chương trình khuyến mại hoặc update menu mới.
- Báo cáo rõ ràng, trung thực và chi tiết doanh số trong báo cáo tiền mặt hàng ngày.

2. Quy trình làm việc:

2.1. Đầu ca làm việc:

- Vệ sinh khu làm việc trước khi vào ca làm, đảm bảo sạch sẽ gọn gàng, chụp và báo cáo lên nhóm
- Khởi động máy POS, máy in, tính tiền và kiểm tra đảm bảo hoạt động tốt.
- Đảm bảo đầy đủ giấy in hóa đơn tinh tiền trong ngày làm việc.
- Mua hoa quả và một số đồ dùng cần thiết trong cửa hàng, chụp ảnh chèn ngày + số lượng + tiền báo cáo lên nhóm kiểm kho + thu ngân của Cửa hàng.

- Báo cáo các vấn đề về nhân viên đi muộn, tình trạng các đồ dùng trong cửa hàng, đồ bếp, đồ pha chế.
- Chấm công đúng giờ đúng thời gian cho nhân viên cùng ca, và chịu trách nhiệm tính lương cuối tháng để báo cáo lại.

2.2. Vào ca làm việc:

- Tiếp nhận yêu cầu gọi món của khách hàng: Một số câu chào:

  + Chào khách: "Tmore xin chào! Anh/ chị muốn dùng ở đây hay mang về ạ?". Khách dùng tại bàn bấm E . Khách dùng mang về bấm T.

  + Tư vấn và tính hóa đơn cho khách: "Hóa đơn của anh/ chị hết ..... nghìn ạ. Em nhận của anh/ chị.....nghìn. Em gửi anh/chị tiền thừa và hóa đơn ạ. Anh/ chị vui lòng cầm thẻ, để thẻ lên bàn Tmore sẽ trả đồ tận nơi ạ".

  + Chào khách ra về: "Xin cảm ơn! Hẹn gặp lại anh/ chị"
- Tập trung chú ý và lắng nghe khách hàng cẩn thận (không cắt ngang lúc khách đang đặt hàng và sau đó xác định món đồ khách hàng yêu cầu)
- Gợi ý tư vấn khách khi gọi món: Trong quá trình khách gọi món, nhân viên thu ngân cần linh hoạt để mời chào để khách mua thêm món như: "Anh/ chị có muốn dùng thêm hướng dương hay đồ ăn vặt gì không ạ? Bên em có combo 59 gồm nhiều đồ hấp dẫn..."; "Anh/chị có muốn dùng thêm.....đồ uống/ đồ ăn mới rất ngon ạ?"; "Anh/chị dùng thêm món.....của bên em nhé!".

  + Trong quá trình gợi ý bán hàng thu ngân giải thích để khách hàng biết rõ được chi tiết từng món ăn, thức uống, luôn thực hiện thao tác gật đầu và nói "vâng ạ!" khi giới thiệu sản phẩm và trả lời khách hàng.
- Trong quá trình thao tác đặt lệnh trên máy yêu cầu cẩn thận, ghi chú đầy đủ yêu cầu đặc biệt vào tem.
- Sau khi tiếp nhận đơn hàng, thu ngân cần xác nhận lại với khách hàng tên món và số lượng khách đã gọi cùng số tiền thanh toán.
- In hóa đơn và phiếu dán ghi số thẻ khách cầm vào tem đồ uống và hóa đơn bếp, cung cấp cho nhân viên pha chế và nhân viên bếp làm đồ.

2.3. Kết ca làm việc:

- Thu ngân ca sau kiểm tiền phải minh bạch, báo cáo thu chi, tiền thừa bàn giao báo chụp lên nhóm. Nếu thiếu tiền nhân viên thu ngân ca trước tự chịu trách nhiệm bù vào.

- Lau chùi sạch sẽ máy tính, máy in và khu vực quầy thu ngân.
- Đối với ca cuối trong ngày hoàn thiện báo cáo vào sổ, tính tiền hoàn tất nhiệm vụ và tắt nguồn máy POS máy in, chụp ảnh báo cáo thu chi trong ngày cùng khu vực thu ngân báo cáo lên nhóm.

3. Báo cáo tiền mặt cuối ca:

- Báo cáo cuối ca bao gồm: Doanh thu (có doanh thu máy + doanh thu từ bán nguyên liệu cho cửa hàng cùng hệ thống)

  + Tiền chi tại cửa hàng trong ngày

  + Lợi nhuận = Doanh thu tổng – Chi tại cửa hàng.
- Sau khi thực hiện trừ, đếm tiền nếu thừa tiền phải báo lại. Cuối ngày số tiền thừa sẽ cộng vào Lợi nhuận rồi tính lợi nhuận.
- Ngoài ra cửa hàng bàn giao số tiền lẻ cố định cho thu ngân là:…… vnđ, các ca bàn giao nhau khớp với số tiền này.

4. Xử lý phản ánh của khách hàng

Sẽ có trường hợp khách hàng không hài lòng về dịch vụ và trải nghiệm tại quán. Có thể không hài lòng về thức ăn, thức uống hoặc môi trường không gian quán, nhân viên, cách phục vụ. Để giải quyết sự phàn nàn của khách, nhân viên khi tiếp nhận như sau:

- Thể hiện sự đồng cảm trong việc tìm hiểu các phản ánh của khách hàng
- Lắng nghe phản hồi và sẵn sàng giúp đỡ khách hàng để tìm ra hướng giải quyết
- Nói lời " xin lỗi đã không làm cho khách hàng hài lòng như mong muốn", khắc phục và giải quyết luôn vấn đề khách hàng gặp, phải trong khả năng và quyền hạn của mình.
- Nếu khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm thì phải báo cáo với quản lý và chủ cửa hàng. Quản lý sẽ giải quyết, nhân viên xin lại thông tin của khách hàng và hưa sẽ có câu trả lời sớm nhất. Nhân viên không tự ý giải quyết vấn đề về chất lượng sản phẩm.
- Một số ví dụ về phản ánh của khách hàng:

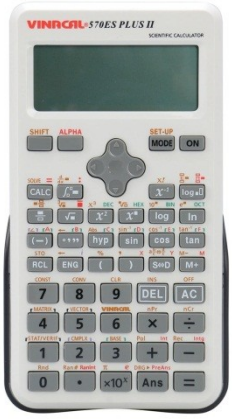
  + Khách hàng phản ánh đồ uống nhạt hoặc ngọt quá: kiểm tra vị của đồ uống và nhanh chóng điều chỉnh lại vị cho khách hàng.

  + Khách hàng báo không gọi món này: Trước tiên xin lại hóa đơn để kiểm tra lại tên món và số lượng, nếu không đúng thì đổi ngay món đồ khách gọi.

+ Khách hàng muốn đổi sang sản phẩm khác trong khi vừa hoàn tất việc thanh toán: đổi luôn cho khách, làm lại hóa đơn, hóa đơn cũ cho vào phần chi tại cửa hàng trong ngày và ghi lý do, báo cáo lên nhóm.

5. Một số dụng cụ cần thiết tại quầy thu ngân

5.1. Máy POS + máy in



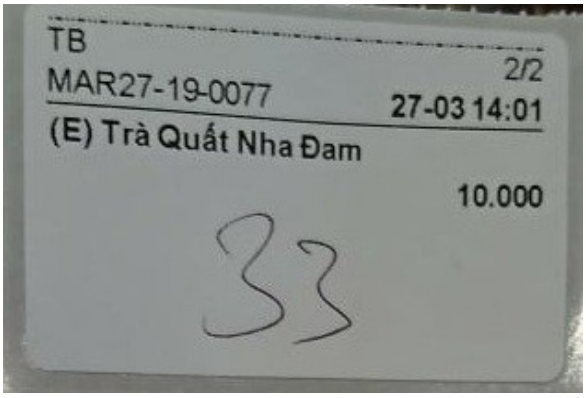
5.2. Máy tính

5.2. Sổ Doanh thu, sổ chi

5.3 *Thẻ cho khách để bàn*

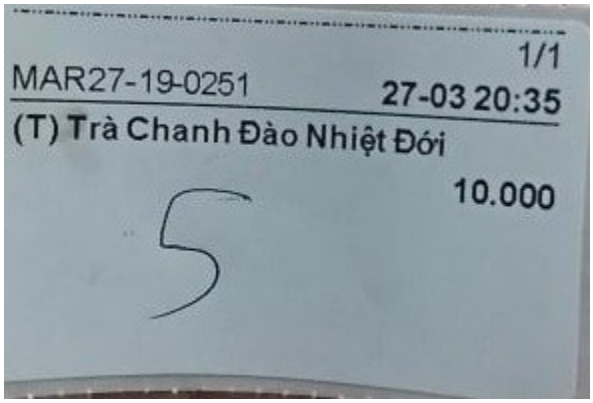
5.4. Giấy in *5.5 Bút bi*

5.6. Tem mang về



NHÂN VIÊN PHA CHẾ

1. Nhiệm vụ và kỹ năng nhân viên pha chế



1.1. Nhiệm vụ

- Nhân viên pha chế có nhiệm vụ sơ chế và pha đồ uống đạt tiêu chuẩn chất lượng của hệ thống.
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ tận tâm khi phục vụ khách hàng.
- Kiểm tra topping trong tem, tránh thiếu topping của khách hàng.

1.2. Kỹ năng:

- Có kiến thức về sản phẩm, thuộc các công thức pha chế.
- Biết cách bố trí, sắp xếp khu vực quầy pha chế một cách hợp lý.
- Chuẩn bị tất cả các nguyên liệu dùng trong pha chế, và lượng cần thiết trong ca làm.
- Biết loại nguyên liệu nào cần phải để trong tủ lạnh, và che đậy theo đúng tiêu chuẩn.
- Biết cách dự trữ tất cả các loại thạch, trà,... đầy đủ số lượng trong ca làm của mình.
- Luôn giữ đúng quy định khu vực ngăn, kệ cho từng loại dụng cụ sản phẩm cũng như các loại ly dự trữ.
- Duy trì quy trình vệ sinh tại cửa hàng, sử dụng vỏ chanh, quất hoặc bã café để rửa cốc, ly hoặc vệ sinh tay.
- Thể hiện thái độ thân thiện khi trao đổi trực tiếp với khách hàng.

- Đảm bảo khu vực làm việc và khu vực khách hàng gọn gàng, sạch sẽ.
- Thể hiện tinh thần làm việc tập trung cao độ, đảm bảo chính xác tuyệt đối về định lượng khi pha chế.
- Thể hiện được diện mạo bên ngoài một cách đúng mực và tuân thủ theo đúng tiêu chuẩn đồng phục đã đề ra.
- Thực hiện đúng quy trình tồn hàng, vòng đời sản phẩm, thường xuyên kiểm tra công việc và tương trợ lẫn nhau.
- Tốc độ phục vụ nhanh chóng đúng theo tổng thời gian tiêu chuẩn quy định của Tmore.
- Đảm bảo đáp ứng sự hài lòng hoàn toàn của khách hàng.

2. Quy trình làm việc

2.1. Đầu ca

- Kiểm tra tình trạng các nguyên liệu pha chế, các loại thạch tự nấu, các loại trà. Chụp ảnh chèn ngày và báo cáo tình trạng lên nhóm.
- Sơ chế các nguyên liệu cần thiết để chuẩn bị cho ca làm, quy định ủ trà mới và nấu thạch như sau:

  + Các loại trà dưới 1 lít là ủ mới trừ trà xanh ủ mới liên tục.

  + Các loại thạch tự nấu dưới 1 nội là phải nấu mới.

  + Trong quá trình pha chế cần bảo quản các nguyên liệu tủ lạnh trừ trà xanh và các loại topping.
- Dọn dẹp vệ sinh dụng cụ sạch sẽ trước ca làm.

2.2. Vào ca làm việc

- Tiếp nhận order từ thu ngân pha đúng đồ cho khách, lưu ý kiểm tra nếm đồ uống trước khi ra đồ.
- Phục vụ một cách nhanh chóng, kịp thời tránh để khách chờ lâu.
- Luôn giao tiếp hỗ trợ khách hàng, đồng nghiệp và mọi người với thái độ tích cực, lạc quan
- Báo cáo tất cả các trường hợp và sửa chữa ngay các trang thiết bị hoặc dụng cụ hư hỏng.
- Luôn luôn quan sát khu vực quầy bar có ngăn nắp không, quầy trung bày nguyên vật liệu có đủ và gọn gàng không, sàn quầy pha chế có khô và sạch sẽ không… để đảm bảo việc phục vụ khách hàng được tốt nhất.

2.3. Cuối ca làm việc

- Dọn dẹp vệ sinh lại khu vực quầy, máy móc thiết bị cần thiết và các dụng cụ trong quầy.
- Kiểm tra lại tình trạng các nguyên liệu pha chế, chụp ảnh thạch tự nấu và trà ủ báo cáo lên nhóm.
- Đếm số lượng dụng cụ trong quầy khi giao ca, có kèm theo list danh sách khi giao ca.
- Cuối ca của ngày yêu cầu kiểm kê nguyên liệu, báo cáo chụp ảnh chèn ngày gửi lên nhóm và đề xuất nguyên liệu cần nhập.

3. Xử lý phản ánh của khách hàng

Sẽ có trường hợp khách hàng không hài lòng về dịch vụ và trải nghiệm tại quán. Có thể không hài lòng về thức ăn, thức uống hoặc môi trường không gian quán, nhân viên, cách phục vụ. Để giải quyết sự phàn nàn của khách, nhân viên khi tiếp nhận như sau:

- Thể hiện sự đồng cảm trong việc tìm hiểu các phản ánh của khách hàng
- Lắng nghe phản hồi và sẵn sàng giúp đỡ khách hàng để tìm ra hướng giải quyết
- Nói lời " xin lỗi đã không làm cho khách hàng hài lòng như mong muốn", khắc phục và giải quyết luôn vấn đề khách hàng gặp, phải trong khả năng và quyền hạn của mình.
- Nếu khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm thì phải báo cáo với quản lý và chủ cửa hàng. Quản lý sẽ giải quyết, nhân viên xin lại thông tin của khách hàng và hưa sẽ có câu trả lời sớm nhất. Nhân viên không tự ý giải quyết vấn đề về chất lượng sản phẩm.
- Một số ví dụ về phản ánh của khách hàng:

  + Khách hàng phản ánh đồ uống nhạt hoặc ngọt quá: kiểm tra vị của đồ uống và nhanh chóng điều chỉnh lại vị cho khách hàng.

  + Khách hàng báo không gọi món này: Trước tiên xin lại hóa đơn để kiểm tra lại tên món và số lượng, nếu không đúng thì đổi ngay món đồ khách gọi.

  + Khách hàng muốn đổi sang sản phẩm khác trong khi vừa hoàn tất việc thanh toán: đổi luôn cho khách, làm lại hóa đơn, hóa đơn cũ cho vào phần chi tại cửa hàng trong ngày và ghi lý do, báo cáo lên nhóm.

4. Một số máy móc thiết bị, dụng cụ trong quầy bar

4.1 Bình đựng trà 10 lít

4.2. Máy định lượng đường

4.3. Cân điện tử

4.4. Shake

4.5. Dụng cụ đo lường chuyên dụng

4.6. Ca đo lường

4.7. Vắt chanh

4.8. Xúc đá

NHÂN VIÊN BẾP

1. Nhiệm vụ và kỹ năng nhân viên bếp

1.1. Nhiệm vụ

- Sơ chế các loại thực phẩm khác nhau theo menu của cửa hàng, đảm bảo đồ ăn luôn đúng vị của Tmore đề ra.
- Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, đúng quy trình tại Tmore.

1.2. Kỹ năng

- Đọc hiểu và thực hiện được các bước hướng dẫn theo công thức.
- Luôn thể hiện sự bình tĩnh trong công việc ở mọi thời điểm đòi hỏi thực hiện công việc nhanh chóng.
- Tổ chức sắp xếp công việc gọn gàng và có khả năng thích ứng trong những trường hợp nhiều đơn bếp.
- Luôn thực hiện đúng tiêu chuẩn về đồng phục đảm bảo được diện mạo gọn gàng sạch sẽ
- Luôn kiểm tra một cách kỹ lưỡng và hồ trợ đồng nghiệp thực hiện công việc.
- Đảm bảo thực hiện đúng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm phục vụ từng khách hàng.

2. Quy trình làm việc

2.1. Đầu ca

- Dọn dẹp vệ sinh sạch sẽ trước ca làm
- Sơ chế nguyên liệu cần thiết, chia set đồ ăn nếu thiếu. Thực hiện đúng quy trình tiêu chuẩn định lượng của từng loại sản phẩm, nội quy và quy định chế biến của từng loại thực phẩm. Chia set được thực hiện như sau:

  + Đóng set combo 59:

  Tôm, cá, hải sản rau củ: 5 viên mỗi loại.

  Khoai tây: 70g, xúc xích: 1 cái (cắt làm 4 phần).

  + Chiên combo 59:

  Set combo 59.

  Nem: 3 cái.

  Bánh mỳ: 1 miếng (1/2 cái bánh mỳ).

  + Đóng set combo 99:

  Tôm, cá, hải sản rau củ: 5 viên mỗi loại.

  Khoai tây: 140g.

  Xúc xích: 2 cái (mỗi cái 4 phần).

  + Chiên combo 99:

Set combo 99.

Nem chua: 6 caí.

Bánh mỳ: 2 miếng (1 cái).

Khoai lang kén: 5 cái.

+ Chiên nem chua: 10 nem chua / đĩa

+ Chiên phô mai que: 7 phô mai que/ đĩa

+ Đóng / chiên khoai tây lắc phô mai:

Khoai tây: 200g.

Chiên khoai tây xong cho bột phô mai trôn/ lắc đều rồi cho ra khay.

+ Khoai tây chiên bơ: Chiên khoai tây xong cho bơ vào trộn cùng rồi cho ra khay.

+ Set mix (cá, tôm, hải sản rau củ): cá, tôm, hải sản 3 loại đóng 25 viên (2 loại 8 viên, 1 loại 9 viên).

+ Set tôm/ cá/ hải sản rau củ: mỗi set 25 viên.

- Chuẩn bị đầy đủ nguyên liệu trang trí món ăn theo yêu cầu, dưa chuột phải được cắt máy số 4.
- Báo cáo tình trạng nguyên liệu lên nhóm.
- Lọc dầu, vớt cặn dầu trước khi vào ca làm.

2.2. Vào ca làm việc

- Tiếp nhận order từ thu ngân để làm đồ cho khách, đạt yêu cầu tiêu chuẩn về chất lượng và trang trí của Tmore như sau: khi ra đồ phải chuẩn bị các loại gia vị, nước xốt phù hợp đi kèm với món ăn theo tiêu chuẩn, trang trí như hình sau:

- Sử dụng bao tay đảm bảo yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm trong thời gian làm việc.
- Liên tục kiểm tra cặn dầu để vớt, thay dầu khi thấy dầu hết thời gian sử dụng.
- Làm xong và ra đồ cho khách, kiểm tra chất lượng trước khi ra đồ.
- Khi thấy đồ ăn có vấn đề bất thường phải báo cáo ngay cho quản lý và báo cáo lên nhóm.

2.3. Kết ca làm việc

- Lau chùi sạch sẽ khu vực quầy bếp, dụng cụ, bếp chiên, bếp điện, sắp xếp gọn gàng sạch sẽ.
- Bàn giao lại và kiểm tra đồ dùng trong quầy bếp.
- Cá cuối trong ngày phụ trách rửa các đồ dầu mỡ, kiểm tra nguyên liệu, chụp báo cáo kiểm kho và đề xuất nhập.
- Bảo quản thực phẩm vào hộp đựng và nắm bắt thực phẩm để ngăn mát hay ngăn đá tủ lạnh

3. Xử lý phản ánh của khách hàng

Sẽ có trường hợp khách hàng không hài lòng về dịch vụ và trải nghiệm tại quán. Có thể không hài lòng về thức ăn, thức uống hoặc môi trường không gian quán, nhân viên, cách phục vụ. Để giải quyết sự phàn nàn của khách, nhân viên khi tiếp nhận như sau:

- Thể hiện sự đồng cảm trong việc tìm hiểu các phản ánh của khách hàng
- Lắng nghe phản hồi và sẵn sàng giúp đỡ khách hàng để tìm ra hướng giải quyết
- Nói lời “ xin lỗi đã không làm cho khách hàng hài lòng như mong muốn”, khắc phục và giải quyết luôn vấn đề khách hàng gặp, phải trong khả năng và quyền hạn của mình.
- Nếu khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm thì phải báo cáo với quản lý và chủ cửa hàng. Quản lý sẽ giải quyết, nhân viên xin lại thông tin của khách hàng và hưa sẽ có câu trả lời sớm nhất. Nhân viên không tự ý giải quyết vấn đề về chất lượng sản phẩm.
- Một số ví dụ về phản ánh của khách hàng:

  + Khách hàng phản ánh đồ uống nhạt hoặc ngọt quá: kiểm tra vị của đồ uống và nhanh chóng điều chỉnh lại vị cho khách hàng.

+ Khách hàng báo không gọi món này: Trước tiên xin lại hóa đơn để kiểm tra lại tên món và số lượng, nếu không đúng thì đổi ngay món đồ khách gọi.

+ Khách hàng muốn đổi sang sản phẩm khác trong khi vừa hoàn tất việc thanh toán: đổi luôn cho khách, làm lại hóa đơn, hóa đơn cũ cho vào phần chi tại cửa hàng trong ngày và ghi lý do, báo cáo lên nhóm.

4. Một số dụng cụ trong quầy bếp

4.1. Bếp chiên

4.2. Kẹp gắp

4.2. Bao tay sử dụng 1 lần

4.4. Cân

4.5. Bếp điện

4.6. Máy dập túi chia set

4.7. Dao

4.8. Chổi quét bơ

NHÂN VIÊN RA ĐỒ

1. Tiêu chuẩn, nhiệm vụ và kỹ năng:

1.1. Tiêu chuẩn:

- Hình thức ưa nhìn, giọng nói dễ nghe, rõ ràng, không nói lắp nói ngọng, luôn mỉm cười và thể hiện tính lịch thiệp.
- Thể hiện sự tự tin khi giao tiếp với khách hàng
- Nắm rõ quy trình thực hiện công việc
- Nhanh nhẹn, khéo léo.

1.2. Nhiệm vụ:

- Nhân viên ra đồ có nhiệm vụ đưa đồ uống hoặc đồ ăn mà khách hàng đã order ra tận bàn khách hàng ngồi hoặc đưa cho khách mang về.

1.3. Kỹ năng:

- Biết cách sắp xếp và bố trí khu vực bàn ghế gọn gàng ngăn nắp.
- Giao tiếp với khách hàng thân thiện, lịch sự.
- Nắm bắt được tất cả số bàn, khu vực trong và bên ngoài của cửa hàng.
- Linh hoạt trong việc sắp xếp bàn ghế khi khách hàng vào cửa hàng hoặc quá tải khách.
- Đảm bảo sức khỏe và chấp nhận tính chất công việc đòi hỏi phải đứng và di chuyển liên tục.
- Hiểu biết chi tiết về đồ uống và đồ ăn trong menu của cửa hàng.

- Luôn giữ thái độ bình tĩnh, tự tin trong tất cả mọi tình huống khi thực hiện công việc.

2. Quy trình công việc.

2.1. Đầu ca:

- Dọn dẹp khu vực làm việc, vệ sinh, lau chùi sạch sẽ các khay bê đồ, sử dụng khăn tối màu để trên khay bê đồ.
- Sắp xếp gọn gàng những vật dụng cần thiết tại khu vực ra đồ như cốc mang về, nắp cốc, ống hút, khăn giấy…đều phải được chuẩn bị đầy đủ trong ca làm.

2.2. Trong ca làm việc:

- Thường trong ca làm việc sẽ có 2 nhân viên ra đồ và phân chia công việc như sau:

  + Nhân viên ra đồ 1: đứng xoay cốc theo hướng nhìn thấy được tem dán trên cốc, sắp xếp những cốc cùng bàn trên 1 khay. Kiểm tra đủ số lượng đồ uống của bàn vào 1 khay, kiểm tra topping nếu có trên tem lại lần nữa.

  + Nhân viên ra đồ 2: bê khay mang đồ ra tại bàn cho khách, lưu ý kiểm tra lại hóa đơn của khách.
- Dọn dẹp bàn ghế sạch sẽ khi khách tại bàn đó ra về, xếp lại ngay ngắn theo đúng chuẩn yêu cầu.
- Nhân viên ra đồ ca tối phải xếp đầy đủ bàn ghế ra ngoài, xếp ngay ngắn, chụp ảnh gửi lên nhóm.
- Mang đồ ra cho khách phải cúi chào, lịch thiệp, tận tâm với khách hàng.

2.3. Cuối ca làm việc.

- Dọn dẹp khu vực ra đồ ngăn nắp
- Ca trước bàn giao lại dụng cụ theo list danh sách kèm theo.
- Ca cuối trong ngày quét dọn sạch sẽ, xếp bàn ghế + ô mang vào trong cửa hàng, kiểm lại bàn ghế và báo cáo lên nhóm.

3. Xử lý phản ánh của khách hàng

Sẽ có trường hợp khách hàng không hài lòng về dịch vụ và trải nghiệm tại quán. Có thể không hài lòng về thức ăn, thức uống hoặc môi trường không gian quán, nhân viên, cách phục vụ. Để giải quyết sự phàn nàn của khách, nhân viên khi tiếp nhận như sau:

- Thể hiện sự đồng cảm trong việc tìm hiểu các phản ánh của khách hàng

- Lắng nghe phản hồi và sẵn sàng giúp đỡ khách hàng để tìm ra hướng giải quyết
- Nói lời " xin lỗi đã không làm cho khách hàng hài lòng như mong muốn", khắc phục và giải quyết luôn vấn đề khách hàng gặp, phải trong khả năng và quyền hạn của mình.
- Nếu khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm thì phải báo cáo với quản lý và chủ cửa hàng. Quản lý sẽ giải quyết, nhân viên xin lại thông tin của khách hàng và hưa sẽ có câu trả lời sớm nhất. Nhân viên không tự ý giải quyết vấn đề về chất lượng sản phẩm.
- Một số ví dụ về phản ánh của khách hàng:

  + Khách hàng phản ánh đồ uống nhạt hoặc ngọt quá: kiểm tra vị của đồ uống và nhanh chóng điều chỉnh lại vị cho khách hàng.

  + Khách hàng báo không gọi món này: Trước tiên xin lại hóa đơn để kiểm tra lại tên món và số lượng, nếu không đúng thì đổi ngay món đồ khách gọi.

  + Khách hàng muốn đổi sang sản phẩm khác trong khi vừa hoàn tất việc thanh toán: đổi luôn cho khách, làm lại hóa đơn, hóa đơn cũ cho vào phần chi tại cửa hàng trong ngày và ghi lý do, báo cáo lên nhóm.

4. Một số dụng cụ khu vực ra đồ:

4.1 Khay bê đồ

4.2 Cốc mang về và ống hút.

NHÂN VIÊN QUẢN LÝ

1. Tiêu chuẩn, nhiệm vụ và kỹ năng

1.1. Tiêu chuẩn

- Có tối thiểu 1 năm kinh nghiệm tại vị trí tương đương.
- Hình thức ưa nhìn, giọng nói dễ nghe, rõ ràng, không nói lắp nói ngọng, luôn mỉm cười và thể hiện tính lịch thiệp.
- Thể hiện sự tự tin khi giao tiếp với khách hàng
- Nắm rõ quy trình thực hiện công việc

- Nhanh nhẹn, khéo léo.

1.2. Nhiệm vụ:

- Nhân viên quản lý có nhiệm vụ quản lý bao quát mọi vấn đề trong cửa hàng: quản lý nhân viên, đào tạo nhân viên mới và nhân viên chưa đạt yêu cầu; quản lý tài chính, tài sản, nguyên liệu tại cửa hàng; giải quyết sự cố khiếu nai của khách hàng; quản lý tiêu chuẩn phục vụ, vệ sinh… tại cửa hàng.
- Chịu trách nhiệm trước chủ cửa hàng mọi vấn đề.
- Quản lý kỷ luật, sự phát triển và đời sống tinh thần nhân viên
- Lên ý tưởng marketing nhằm nâng cao mức doanh thu.
- Đảm bảo đủ số lượng và chất lượng nhân viên phục vụ mỗi ca đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ đề ra.
- Xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến tiêu chuẩn chất lượng cửa hàng, sự hài lòng khách hàng

1.3. Kỹ năng:

- Biết bố trí sắp xếp thời gian, phân bổ hợp lý.
- Có khả năng quan sát tốt các khu vực trong và ngoài cửa hàng.
- Công việc đòi hỏi tư duy, nhanh nhẹn xử lý mọi tình huống.
- Nắm bắt được các quy trình của các vị trí từ nhân viên thu ngân, nhân viên pha chế, nhân viên bếp, nhân viên ra đồ.
- Luôn gương mẫu trong công việc.
- Thường xuyên kiểm tra công việc và thể hiện tinh thân hỗ trợ nhân viên cấp dưới.

2. Quy trình làm việc

2.1. Đầu ca làm việc:

- Kiểm tra vệ sinh các khu vực: quầy thu ngân, quầy bar, quầy bếp, khu vực ra đồ, vệ sinh trong cửa hàng và công trình phụ của cửa hàng. Từ đấy nhắc nhở khi chưa hài lòng với vệ sinh các khu vực.

2.2. Trong ca làm việc:

- Kiểm tra và ký xác nhận các việc sau: các khoản chi tại cửa hàng, hàng nguyên liệu cho pha chế hoặc bếp giao đến, nhân viên thu ngân giao ca, kiểm kê các dụng cụ và nguyên liệu của đồ bar hoặc bếp, kiểm kê đồ dùng tại cửa hàng như bàn, ghế, ô…Báo cáo và chụp lên nhóm sau khi đã ký xác nhận.

- Xử lý các tình huống về phản ánh chất lượng sản phẩm hoặc chất lượng dịch vụ của khách hàng.
- Quan sát, đôn đốc và nhắc nhở nhân viên cấp dưới trong quá trình làm việc theo đúng quy trình, tránh ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của cửa hàng.
- Vào ngày cuối tuần xếp lịch làm việc cho nhân viên trong cửa hàng tuần mới. Đảm bảo đúng chỉ tiêu nhân viên mỗi ca. Trường hợp nhân viên xin nghỉ phải bố trí sắp xếp cùng vị trí thay thế.
- Trong quá trình làm việc đánh giá nhân viên trong cửa hàng theo tháng để có hướng cải thiện năng lực nhân viên.
- Khi cửa hàng thiếu nhân viên, nhân viên quản lý tuyển dụng trực tiếp và đào tạo nhân viên ở vị trí tuyển dung.
- Đề xuất một số vấn đề bất cập tại cửa hàng và báo cáo lên nhóm.

2.3. Cuối ca làm việc:

- Kiểm tra cửa hàng về đồ đạc dụng cụ, tình trạng rồi báo cáo lên nhóm.
- Báo cáo tình trạng cửa hàng và nhân viên của các ca làm lên nhóm.

3. Xử lý phản ánh của khách hàng

Sẽ có trường hợp khách hàng không hài lòng về dịch vụ và trải nghiệm tại quán. Có thể không hài lòng về thức ăn, thức uống hoặc môi trường không gian quán, nhân viên, cách phục vụ. Để giải quyết sự phàn nàn của khách, nhân viên khi tiếp nhận như sau:

- Thể hiện sự đồng cảm trong việc tìm hiểu các phản ánh của khách hàng
- Lắng nghe phản hồi và sẵn sàng giúp đỡ khách hàng để tìm ra hướng giải quyết
- Nói lời “ xin lỗi đã không làm cho khách hàng hài lòng như mong muốn”, khắc phục và giải quyết luôn vấn đề khách hàng gặp, phải trong khả năng và quyền hạn của mình.
- Nếu khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm thì phải xin lại thông tin khách hàng và hứa có hướng giải quyết hợp lý cho khách hàng. Báo cáo lên nhóm về phản ánh của khách hàng.
- Một số ví dụ về phản ánh của khách hàng:

  + Khách hàng phản ánh đồ uống nhạt hoặc ngọt quá: kiểm tra vị của đồ uống và nhanh chóng điều chỉnh lại vị cho khách hàng.

  + Khách hàng báo không gọi món này: Trước tiên xin lại hóa đơn để kiểm tra lại tên món và số lượng, nếu không đúng thì đổi ngay món đồ khách gọi.

+ Khách hàng muốn đổi sang sản phẩm khác trong khi vừa hoàn tất việc thanh toán: đổi luôn cho khách, làm lại hóa đơn, hóa đơn cũ cho vào phần chi tại cửa hàng trong ngày và ghi lý do, báo cáo lên nhóm.

LỊCH LÀM VIỆC TUẦN

Ca làm	Vị trí	Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Thứ 7	Chủ nhật
Sáng	*Thu ngân*							
	Ra đồ							
	Bếp							
	Pha chế							
	Trông xe							
Chiều	*Thu ngân*							
	Ra đồ							
	Bếp							
	Pha chế							
	Trông xe							
Tối	*Thu ngân*							
	Ra đồ							
	Bếp							
	Pha chế							

	Trông xe							

BẢNG KIỂM KÊ ĐỒ ĐẠC

Ngày	**Cốc** *(Cái)*	**Ghế** *(Cái)*	**Bàn sắt** *(Cái)*	**Bàn thùng** *(Cái)*	**Bàn gỗ** *(Cái)*

Ngày…….
tháng…….năm……..

BIÊN BẢN TƯỜNG TRÌNH

Họ và tên:……

Ca làm việc: :……

Vị trí làm việc: :……

Nội dung tường trình: Lần thứ…….trong tháng:

……:
……
……
……
……
……:
……
……
……
……

Lời cam kết

……:
……
……
……
……

Quản lý cửa hàng ***Nhân viên***

(Ký và ghi rõ họ tên) *(Ký và ghi rõ họ tên)*